

Analisis Penerapan Peningkatan Mutu Dan Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Setiabudi Tahun 2019

Budhiasih, Rizka Tamimi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132105&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang: Meningkatnya angka keluhan pelanggan dan terjadinya insiden di fasilitas pelayanan kesehatan akan menimbulkan dampak yang merugikan baik untuk pelanggan maupun petugas. Penerapan keselamatan pasien harus berjalan beriringan dengan mutu pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) Puskesmas Kecamatan Setiabudi perlu memastikan bahwa penerapan Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien telah dilaksanakan dengan optimal sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. Metode: Desain penelitian ini adalah cross sectional dengan pendekatan semi kuantitatif dan kualitatif observasional. Besar sampel untuk data kuesioner sebanyak 126 orang yang diambil secara acak pada pasien di unit layanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Setiabudi dan 6 petugas untuk data in depth interview. Hasil: Tim PMKP Puskesmas Kecamatan Setiabudi sudah dibentuk pada tahun 2017 untuk menerapkan standar keselamatan pasien dan untuk akreditasi puskesmas. Berdasarkan kuesioner, pada konsep kualitas pelayanan yang mendapatkan skor terendah yaitu tangible 84,9%, hasil berbeda didapatkan berdasarkan observasi keluhan pelanggan terbanyak berasal dari responsiveness. Pada dimensi kualitas pelayanan, skor terendah berdasarkan kuesioner dan observasi mengindikasikan hasil yang sama yaitu prosedur administrasi 84,9%. Sedangkan rata - rata pencapaian 6 sasaran keselamatan pasien Januari - Juni 2019 sebagai berikut: ketepatan identifikasi pasien di laboratorium sebanyak 95,45%, peningkatan komunikasi efektif di UGD / layanan 24 jam sebanyak 90,50%, pencapaian 100% terjadi pada peningkatan keamanan obat yang harus diwaspadai, kepastian tepat prosedur, tepat lokasi, dan tepat pasien pada kesehatan gigi dan mulut, pengurangan risiko infeksi pelayanan kesehatan, dan pengurangan risiko vili Universitas Indonesia pasien jatuh. Penilaian ini serupa dengan yang disampaikan oleh informan dalam hasil in depth interview. Simpulan: Penerapan sasaran keselamatan pasien saat ini sudah cukup optimal dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Namun dari segi kualitas pelayanan masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu ketanggapan, bukti fisik, dan prosedur administrasi. Pemberian pelayanan prima kepada pelanggan akan memenuhi harapan pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan